

CERTIFICAT DE GARANTIE SI DECLARATIE DE CONFORMITATE

Telefon 0731 010 700 /

Factura nr./data:

0728 177 779Vanzator: **S.C. ARN FAMOUS STORE SRL, cu sediul in Focsani, str. Militari,
nr. 148, jud. Vrancea, C.I.F. RO 34365702**E-mail: vanzari@arnstore.ro

Cumparator:

Denumirea produsului: conform facturii mentionate anterior

Stimate client,

Va multumim pentru alegerea facut in achizitionarea produselor comercializate de catre ARNstore. Produsele la care face referinta prezentul document au fost testate si avizate conform normelor europene de catre producator. Prezentul act fost emis in conformitate cu prevederile art. 21 din Legea nr 449/2003 privind vanzarea produselor si garantiile asociate acestora si este valabil pentru defectiunile aparute in exploatarea normala a produselor.

Prezenta garantie legala este acordata numai consumatorilor, asa cum sunt definiti prin OG nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor (persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, care actioneaza in scopuri din afara activitatile comerciale, industriale sau de productie, artisanale ori liberale) **si este de 2 ani de la data livrarii. Pentru profesionisti (indiferent de forma de organizare sub care sunt inregistrati cum ar fi dar nelimitandu-se la persoanele juridice), termenul de garantie este de 1 an de la data livrarii.**

Aceasta Garantie nu afecteaza drepturile Cumparatorilor persoane fizice stabilite de Legea nr.449 din 12.11.2003, privind vanzarea produselor si garantiile acestora, (Monitorul Oficial, Partea I nr.812/18.11.2003), actualizata la zi. **ARN FAMOUS STORE** garanteaza conformitatea produselor achizitionate conform art.5-14 din Legea nr.449/2003, precum si eventualele vicii ascunse, declarand pe propria raspundere, conform Hotararii Guvernului nr.1 022/2002 privind regimul produselor si serviciilor, ca produsul la care se refera aceasta declaratie nu pune in pericol viata, sanatatea, securitatea muncii, nu produce un impact negativ asupra mediului si este in conformitate cu legislatia Uniunii Europene care armonizeaza conditiile de comercializare a produselor, in legatura cu evaluarea conformitatii produselor si supravegherea pietei stabilite prin Ordonanta 20/2010 (Monitorul Oficial Partea I, nr.606 / 26.08.2010), cu documentatia de executie a fabricantului si standardele romanesti.

PRODUS – IDENTIFICARE: mobilier si/sau decoratiuni achizitionate de Cumparator ce sunt in conformitate cu mostrele existente in magazine sau descrierea din catalogele si documentatia producatorilor, ale caror calitati si caracteristici au fost agreate si verificate de catre Cumparator si inscrise in comanda, factura sau schitele semnate de acesta.

TERMENUL DE GARANTIE LEGALA: pentru lipsa de conformitate a produselor (dimensiuni, proprietati fizice ale materialelor, etc.) este de 2 ani de la data livrarii pentru Cumparatorii persoane fizice si 1 an de la data livrarii pentru Cumparatorii persoane juridice. Cumparatorul trebuie sa informeze **ARN FAMOUS STORE** despre lipsa de conformitate in termen de maxim 2 luni de la data la care a constatat-o. Pana la proba contrara, lipsa de conformitate aparuta in termen de 6 luni de la livrarea produsului se prezuma ca a existat la momentul livrarii acestuia, cu exceptia cazurilor in care prezumtia este incompatibila cu natura produsului sau a lipsei de conformitate. Pentru produsele a caror durata medie de utilizare este mai mica de 2 ani, termenul se reduce la aceasta durata.

EXCEPTII DE LA GARANTIE: Sursele de iluminat si sursele de alimentare incluse in produsele din categoria corpuri de iluminat nu fac obiectul garantiei, fiind produse consumabile. Produsele din sticla sunt realizate manual si pot prezenta mici imperfectiuni ce nu sunt considerate defect de fabricatie. **ARN FAMOUS STORE** asigura piese de schimb contra-cost timp de minim 2 ani de la achizitia produselor. Garantia nu se acorda daca nu au fost respectate instructiunile optime de transport, manipulare, depozitare, dezasamblare, montare, amplasare, instalare, utilizare, exploatare si intretinere a produselor, precum, dar nelimitat la: depozitarea si/sau folosirea in medii umede sau la temperaturi sub 0° C, precum si in medii cu variatii de temperatura; asezarea produsului langa surse de caldura (distanța de garda este de 1 m) in afara corpurilor de iluminat proiectate in acest scop; dezasamblarea folosind obiecte taioase sau dure; asamblate sau instalate incorect; modificate prin interventia voita sau accidentală asupra structurii/ culorii/ forme/ destinatiei, prin uzura normala, indoire, curbare, roluire, lovituri, agatare, frecare, taiere, perforare, zgariere, spargere, ciobire, decolorare, in urma expunerii la soare sau la o alta sursa de caldura si/sau lumina, intemperii, sau in urma contactului cu apa, vopsire, lipire, sudare, coasere, incendiere; folosite inadecvat, neobisnuit, anormal sau in alte scopuri decat cel pentru care au fost proiectate, alterate sau curatate prin metode improprii sau cu substante si/sau solutii abrazive, neadecvate. Garantia nu acopera furtul, vandalismul, alte calamitati sau deteriorari existente la momentul achizitionarii produsului.

DREPTURILE CUMPARATORULUI SI RASPUNDEREA VANZATORULUI

1. Raspunderea vanzatorului este angajata daca lipsa de conformitate a produsului apare intr-un termen de 2 (doi) ani, calculat de la data intrarii in posesia fizica a bunurilor de catre cumparator si daca acesta il informeaza pe vanzator despre aparitia lipsei de conformitate, in termen de doua luni de la data la care a constatat-o. 2. In cazul aparitiei unor eventuale defecte, cumparatorul va putea formula reclamatie. Aceasta se va depune si inregistra prin email sau la sediul magazinului ARNstore de la care cumparatorul a achizitionat produsul. In cazul constatarii unor lipsuri din colet (a unor componente), cumparatorul trebuie sa anunte lipsa lor, inainte de inceperea montajului si sa pastreze ambalajul, etichetele si continutul coletului in starea in care le-a primit, in vederea verificarii si inlocuirii. 3. In cazul lipsei conformitatii, cumparatorul are dreptul de a solicita vanzatorului in primul rand repararea produsului, sau, in subsidiar, inlocuirea acestuia, in fiecare caz, fara plata, cu exceptia situatiei in care masura este imposibila sau disproportionata. 4. Orice reparare sau inlocuire a produselor va fi facuta in cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilita de comun acord, in scris, de cumparator si vanzator. Perioada de timp stabilita nu poate depasi 15 zile calendaristice de la data la care cumparatorul a adus la cunostinta vanzatorului lipsa de conformitate a produsului. 5. Cumparatorul poate solicita o reducere corespunzatoare a pretului sau rezolutiunea contractului in situatia in care: a) nu beneficiaza nici de repararea, nici de inlocuirea produsului; b) daca vanzatorul nu a luat masura reparatorie intr-o perioada de timp rezonabila. 6. Cumparatorul nu este indreptatit sa solicite rezilierea contractului daca lipsa de conformitate este minora. Stabilirea neconformitatii si a gradului de gravitate a acesteia se face conform prevederilor standardelor nationale SR ISO 3951/1998 si ale altor acte normative referitoare la neconformitati. 7. Cumparatorul este de acord cu faptul ca: a) produsele fabricate, din materiale naturale precum pielea, lemnul masiv, furnir, nu pot fi fabricate identic din punct de vedere al texturii, nuanțelor de culoare pe diferite suprafete si a particularitatilor aparente pe material; b) produsele din lemn masiv pot prezenta mici crapaturi sau noduri in functie de natura lemnului sau pot aparea, in timp, mici crapaturi in functie de conditiile de temperatura si umiditate in care sunt pastrate produsele si, ca atare, acestea nu sunt considerate defecte de calitate. 8. In cazul produselor din categoria scaune si fotolii, expuse in magazin, daca acestea au fost probate de catre cumparator, prin asezarea pe ele si respectivele produse au rezistat si nu au suferit deformari statice sau dinamice, in conditii de utilizare normala, cumparatorul nu mai poate invoca, ulterior livrării si receptiei, ruperea sau deformarea produsului din cauza deficientelor calitative (in afara viciilor ascunse).

RECEPTIA SI LIVRAREA

Cumparatorul are obligatia sa receptioneze produsele comandate in maxim 7 zile lucratoare de la emiterea facturii fiscale. In cazul depasirii acestui termen de receptionare, Cumparatorul accepta ca Vanzatorul nu poate fi tras la nici un fel de raspundere asupra integritatii si proprietatilor fizice ale produselor depozitate in spatiile proprii. Cumparatorul poate intra in posesia produselor dupa achitarea integrala si le poate ridica de la depozitele Vanzatorului, in intervalurile orare specificate de Vanzator, prezentand factura in original. Produsele Vanzatorului se livreaza demontate, in colete, pentru a putea fi transportate in siguranta. **Cumparatorul are obligatia sa desface si sa verifice din punct de vedere cantitativ si calitativ coletele, sa desface si sa verifice integritatea coletelor fragile precum si a componentelor fragile ambalate (piese din sticla, oglinzi, etc).** Omisiunea verificarii prezuma acceptanta. Vanzatorul este obligat demonstreze Cumparatorului, la cererea acestuia, modul de utilizare si functionare a produselor cumparate. Dupa efectuarea receptiei si livrării, Cumparatorul nu mai poate invoca deficiente cantitative sau deficiente pe care, in mod rezonabil nu putea sa nu le vada la momentul receptiei (ciobituri, iregularitati, zgarieturi, rosaturi, fire trase, componente indoite, pete de murdarie etc.). Spargerea/ distrugerea/ alterarea totala sau partiala a produselor sau componentelor din sticla sau zgarierea produselor dupa receptie sunt riscuri asumate integral de Cumparator.

Daca Cumparatorul ridica produsele cu o intarziere mai mare de 7 zile lucratoare fata de data emiterii facturii fiscale, Vanzatorul devine indreptatit a cere si Cumparatorul accepta sa plateasca o taxa de depozitare calculata pentru produsele neridicate de 1% din valoarea lor pentru fiecare zi de

intarziere pentru primele 14 zile calendaristice, respectiv 3% din valoarea lor pentru fiecare zi ulterioara. Plata serviciului taxei de depozitare trebuie facuta inainte de ridicarea produselor ramase nelivrate. In situatia in care valoarea taxei de depozitare este egala cu valoarea avansului achitat, Cumparatorul accepta ca este in acest caz de drept in intarziere si dupa aceasta data nu mai poate solicita onorarea respectivei comenzi prin achitarea integrala a pretului si nici restituirea avansului achitat care va fi retinut de Vanzator cu titlu de taxa de depozitare, Vanzatorul putand sa dispuna liber de marfa.

Pentru produsele pentru care s-a achitat un avans, Cumparatorul va fi informat in momentul in care produsele intra in stocul fizic al Vanzatorului si i se va emite factura fiscala aferenta. Cumparatorul se angajeaza sa plateasca integral produsele comandate, inaintea livrarii produselor. In situatia in care data scadenta este depasita cu o perioada de 21 de zile calendaristice, Vanzatorul are dreptul de a opta intre recuperarea sumei scadente si neachitate in termenul convenit, precum si toate costurile accesorii acestei operatiuni, ori de a considera comanda anulata de plin drept, repunerea partilor in situatia anterioara plasarii comenzii cu exercitarea dreptului de a retine avansul.

DREPTUL DE RETUR

Produsele ce nu sunt in stocul Vanzatorului si sunt aduse pe comanda de la furnizori externi, pentru care Cumparatorul a solicitat producerea lor si a achitat avans nu sunt returnabile sub nici o forma, cu exceptia lipsei vizibile de conformitate. Acestea vor fi insotite de un Contract de vanzare-cumparare incheiat intre cele doua parti, care detaliaza toti termenii si conditiile speciale care se aplica.

Produsele ce nu sunt in stocul Vanzatorului, dar sunt deja comandate de acesta sau cele din stoc, pe care Cumparatorul nu are posibilitatea sa le inspecteze si sa le receptioneze pe loc, pentru care Cumparatorul a achitat avans, pot fi returnate in urmatoarele conditii: Cumparatorul are obligatia sa transmita catre ARNstore o solicitare de retur prin email sau posta in termen de maxim 14 zile de la receptia produselor si sa returneze produsele in starea lor originala la magazinul ARNstore in termen de maxim 14 zile de la transmiterea solicitarii. Cumparatorul are posibilitatea de a alege alte produse din stoc, de o valoare totala minima cu cea a produselor returnate, in termen de maxim 14 zile de la transmiterea solicitarii. Produsele alese la schimb nu pot fi din nou returnate, cu exceptia cazurilor ce tin de lipsa de conformitate.

Produsele achizitionate din magazin, pe care Cumparatorul are posibilitatea sa le inspecteze si sa le receptioneze pe loc, nu sunt returnabile, cu exceptia lipsei de conformitate. In cazuri speciale, ARNstore poate accepta returnarea produselor si inlocuirea cu alte tipuri de produse de valoare totala minima cu cea a produselor returnate, in termen de maxim 14 zile de la receptia initiala. **Rambursarile totale sau partiale sunt excluse** in toate situatiile descrise anterior, cu exceptia cazurilor in care se depaseste termenul maxim de livrare cu peste 30 de zile, din vina ARNstore.

Produsele achizitionate prin comert la distanta (online, telefonic, etc.) se supun termenilor directivei 2011/83/UE a Parlamentului European si pot fi returnate in termen de 14 de zile, indiferent de motiv. Consultati ANEXA 2 pentru termenii si conditiile complete ale acestei proceduri.

SOLUTIONAREA GARANTIILOR

In cazul lipsei conformitatii produsului, Cumparatorul are dreptul de solicita, in primul rand, sa i se aduca produsul la conformitate, fara plata, prin reparare sau inlocuire, cu exceptia situatiei cand aceasta masura este imposibila (daca nu se pot asigura produse identice prin inlocuire) sau disproportionata (daca impune costuri nerezonabile vanzatorului). Drepturile legale ale cumparatorului nu sunt afectate de garantia oferita.

Repararea sau inlocuirea produsului neconform se va realiza in conditiile stabilite in prezentul document atasat produsului si in conditiile legii. Orice reparatie sau inlocuire va fi realizata intr-o perioada rezonabila de timp care nu poate depasi 15 zile calendaristice (cu exceptia cazurilor in care a fost de comun acord agreeat altfel) de la data la care Cumparatorul a adus la cunostinta ARNstore lipsa de conformitate a produsului sau de la data la care a predat produsul la magazinul ARNstore.

Cumparatorul are dreptul sa ceara reducererea corespunzatoare a pretului sau rezolutiunea contractului in cazul in care nu beneficiaza de repararea, inlocuirea produsului sau masurile reparatorii nu au fost luate intr-o perioada rezonabila. Rezolutiunea nu este posibila daca lipsa conformitatii este minora.

Asigurarea garantiei produselor comercializate de ARNstore se face la sediul magazinului din strada Emil Racovita nr. 25, Voluntari, Ilfov. Pentru efectuarea operatiunilor de reparare si verificarea a produselor, Cumparatorul are obligatia sa predea produsele la sediul magazinului anterior mentionat.

Pentru a beneficia de garantie este obligatorie prezentarea urmatoarelor:

1. Produsul complet in ambalajul original sau intr-un ambalaj in care se poate transporta*

2 Bonul fiscal sau factura in original

3. Prezentul document - Certificat de Garantie.

**in cazul bunurilor returnate fără ambalaj sau cu ambalaj deteriorat, o eventuala rambursarea va fi de maxim 80% din costul bunului*

Garantia nu se extinde asupra accesoriilor si consumabilelor (cum ar fi dar nelimitandu-se la: becuri, surse de lumina, surse de alimentare, suruburi, accesorii de prindere, etc) sau a subansamblelor casabile ori blaturilor ce pot suferi deteriorari din cauza utilizarii necorespunzatoare.

Garantia se pierde la indeplinirea oricare din conditiile de mai jos:

- Constatarea de catre specialistii ARNstore a faptului ca defectul reclamat se datoreaza culpei consumatorului, ca urmare a utilizarii produsului inalt regim decat cel clasic si/sau in concordanta cu specificatiile producatorului (utilizare, intretinere, manipulare, transport si depozitare).

- Produsul a suferit interventii din partea unor persoane neautorizate sa acorde service.

- Alte cauze prevazute de producator si de lege.

Daca specialistii ARNstore constata ca defectiunea s-a produs din vina consumatorului, va intocmi un deviz care va include taxele de transport taxele de reparatie. In cazul in care consumatorul nu doreste sa plateasca reparatia, produsul va fi restituit consumatorului si acesta va suporta costurile legate de transport.

IN ATENTIA CUMPARATORULUI:

1. Am luat la cunostinta obligatia cu privire la receptia imediata a produselor si semnalarea deficientelor cantitative si calitative; 2. Anuntati telefonic/scriis magazinul pentru eventualele defectiuni aparute in perioada de garantie/ Orice reclamatie va fi insotita de factura/ bonul fiscal de cumparare si prezentul certificat de garantie.

Cumparator:

Nume prenume:.....

L.S.

Data:.....

Vanzator.....

Semnatura.....

Nr. Crt.	Data inregistrarii reclamatiei	Obiectul reclamat	Defectiunea	Data restituirii marfii	Observatie	Semnatura de receptie dupa reparatie
1.						
2.						

ANEXA 2 - ARNstore

Dreptul european de a anula o comandă și de a returna un produs achiziționat prin comerț la distanță

Dreptul de retragere

Conform Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European, aveți dreptul de a anula o comandă și de a returna un produs, comandă ce a fost plasată fără a merge la magazin.

Aveți dreptul de a vă retrage din contractul atașat sub forma facturii fiscale, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile calendaristice. Perioada de retragere expiră după 14 zile începând de la ziua la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a bunurilor.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract transmițând o declarație neechivocă sub formă de email către “**vanzari@arnstore.ro**” sau o scrisoare trimisă prin poștă la adresa: “**Showroom ARNSTORE - Strada Emil Racoviță nr. 25, Voluntari, Ilfov, Romania, telefon 0728 177 779.**”

Pentru a respecta termenul-limită de retragere, este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

Consecințele retragerii

Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, cu excepția costurilor livrării, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. În cazul în care ați intrat deja în posesia fizică a bunurilor, termenul maxim de 14 zile al rambursării se va calcula din momentul reîntrării în posesia fizică a bunurilor de către Vânzător.

Vom efectua această rambursare folosind ca modalitate de plată transferul bancar din conturile companiei noastre într-un cont bancar din Romania, indicat de dumneavoastră.

Va trebui să suportați în totalitate costul direct al returnării bunurilor către adresa mai sus menționată. Sunteți responsabil pentru returnarea în perfectă stare a bunurilor, inclusiv totalitatea accesoriilor primite și vă asumați consecințele unor eventuale diminuări a valorii bunurilor care pot rezulta din manipulări ale dumneavoastră altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării bunurilor. Bunurile returnate nu trebuie să prezinte urme de montaj sau ansamblări ce nu pot fi inversate la starea originală. În cazul bunurilor returnate fără ambalaj sau cu ambalaj deteriorat, rambursarea va fi de 80% din costul bunului.

Expediați bunurile sau înmânați-le direct nouă la adresa mai sus menționată, fără întârzieri nejustificate și în orice caz în decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-ați comunicat retragerea. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

Informații în Declarația de retragere

Declarația dumneavoastră de retragere trebuie să conțină următoarele informații: numărul și data facturii, data intrării în posesia fizică a bunurilor, numele și cantitățile bunurilor ce le doriți returnate, modalitatea prin care intenționați să le returnați, un cont bancar (identificat prin IBAN și nume complet beneficiar) în care doriți rambursarea.